

Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Medición de la satisfacción del cliente Vigencia de enero a junio de 2022

Subdirección de Servicios Metrológicos y
Relación con el Ciudadano - SSM
Bogotá
2022-07-27



CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	3
4. RESULTADOS.....	3
4.1 SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN METROLOGÍA	5
4.1.1. Nivel de satisfacción cursos de Capacitación en Metrología	5
4.1.2. Observaciones generales de los encuestados	7
4.2. SERVICIOS DE CALIBRACIÓN Y MEDICIONES METROLÓGICAS	8
4.2.1. Calificación Promedio y Servicios prestados por laboratorios	8
4.3. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA	10
4.4. SERVICIOS DE ENSAYOS DE APTITUD.....	11
4.4.1. Observaciones generales de los encuestados:	12
4.5. MATERIALES DE REFERENCIA	12
4.5.1. Observaciones generales de los encuestados:	13
4.6. RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA - RCM.....	14
4.7. SATISFACCIÓN CIUDADANO	15
5. Evaluación sitio web	15
6. Evaluación como Proveedores según Sistemas de Calidad de los clientes.....	16
7. Recomendaciones.....	17
8. Conclusiones.....	17



1. INTRODUCCIÓN

El contenido de este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción, de cara a los servicios que prestó el INM, así como la atención al ciudadano en el primer semestre del año 2022. Con esta medición, se busca aportar elementos que permitan identificar la percepción de los clientes hacia el Instituto Nacional de Metrología, y hacia la obtención de posibilidades de mejora tanto de cara al cliente, como de cada una de las partes interesadas en y hacia el INM.

2. ALCANCE

Este informe cubre el periodo correspondiente al primer semestre del año 2022, mostrando los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes que recibieron los servicios prestados por el Instituto Nacional de Metrología, y que recibieron, durante el periodo antes mencionado, certificado o informe final (según aplique al servicio).

Las mediciones y análisis se efectuaron a los servicios de: capacitación (tanto presencial como remota), calibración, ensayos de aptitud y provisión de materiales de referencia y materiales de referencia certificados; es necesario destacar que el servicio de asistencia técnica no presentó datos de servicios prestados.

Por primera vez, se mide y muestran los resultados de las actividades de la Red Colombiana de Metrología - RCM, así como del parámetro que mide la satisfacción al ciudadano en cuanto a la atención con una forma de medida diferente la aplicada para los demás servicios y así mismo su respectiva aplicación y análisis.

Igualmente, se incluye en el informe las evaluaciones de algunos clientes (recibidos desde sus sistemas de gestión de calidad) para el rol del INM como su proveedor.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Buscando tener una medición amplia que permita lograr la medición de satisfacción, se aplicaron cuestionarios que fueron diseñados específicamente para cada servicio o atención, los cuales registran variables cuantitativas (cuyo resultado es presentado en este informe a través de porcentajes) y que pretenden determinar la apreciación subjetiva que cada encuestado le asigna.

La información obtenida en las encuestas aplicadas como herramientas de medición, se realizó la tabulación de la misma y se analizaron los resultados para cada uno de los servicios mencionados en el numeral 2 (alcance), del presente informe.

Las actividades de la Red Colombiana de Metrología - RCM, así como de satisfacción al ciudadano en cuanto a la atención, también tienen una medición especial, distinta a las anteriores, al igual que su aplicación.

Finalmente se redacta y presenta este documento, el cual se envía a las áreas internas involucradas para su conocimiento y fines pertinentes.

4. RESULTADOS

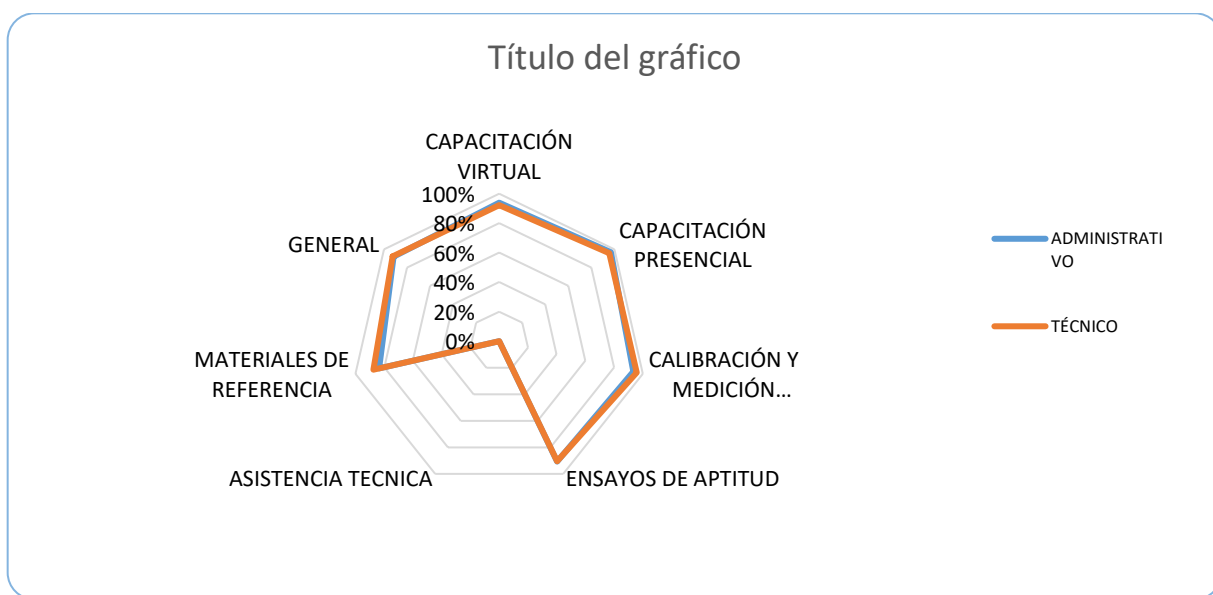
Para este informe, y teniendo en cuenta los ajustes realizados al procedimiento de Medición de la Satisfacción (E-04-P-002), se entregan resultados representados en porcentaje para todas las calificaciones dadas por clientes; en dicho procedimiento se estableció el **78%** como porcentaje mínimo

para el logro de objetivos de cada encuesta, por lo tanto de cada servicio y finalmente como promedio general.

Los resultados de cada uno de los servicios evaluados, se presentan a continuación:

- Para el servicio de capacitación (incluyendo virtual 93% y presencial 97%), el promedio fue de **95%**.
- Para el servicio de Asistencia técnica, no presentó servicios entregados en este periodo, por lo cual no se aplican encuestas.
- El servicio de Calibración y Medición metrológica tuvo un promedio de **95%**
- Para el servicio de Materiales de Referencia, el promedio fue de **86%**
- El servicio de Ensayos de aptitud (EA) presentó un promedio de **91%**

El promedio de satisfacción del primer semestre de 2022 fue de **92%**,



Grafica 1. Resultados servicios evaluados 2022-01

Tomando los resultados obtenidos en cada uno de los servicios evaluados, el promedio de satisfacción del primer semestre de 2022 fue de **92%**, presentando un aumento de 2 puntos porcentuales frente al periodo inmediatamente anterior.

SERVICIO EVALUADO	2021 2	2022 1
CAPACITACIÓN VIRTUAL	90%	93%
CAPACITACIÓN PRESENCIAL	100%	97%
CALIBRACIÓN Y MEDICIÓN METROLOGICO	90%	95%
ENSAYOS DE APTITUD	88%	91%
ASISTENCIA TECNICA	NA	NA
MATERIALES DE REFERENCIA	83%	86%
GENERAL	90%	92%

Tabla 1. Resultados comparados 2022-01 frente a 2021-02

A continuación, se detallarán los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente de cada uno de los servicios evaluados:

4.1 SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN METROLOGÍA

Como en todos los periodos evaluados, al finalizar cada curso se aplican las encuestas al 100% de los asistentes; en esta oportunidad, se aplicó en los cuarenta (40) cursos dictados, los cuales contaron con la asistencia de doscientos cuarenta y un (241) participantes, sin embargo, treinta y cuatro no respondieron la encuesta. La fuente de información para este servicio, fueron las encuestas aplicadas en formatos virtuales o físicos, así como los informes de cursos de capacitación presentados por la Grupo Gestión de Servicios Metroológicos.

Los formularios de encuesta, contaron con nueve preguntas (variables a medir) y la escala definida para la calificación, teniendo en cuenta que 5 es la más alta y 1 es la calificación más baja. De la misma forma se desarrolló la evaluación a cada uno de los facilitadores (instructor) por cada curso. Aquí es prudente recordar que 78% es el porcentaje mínimo para el logro de objetivos de cada medición.

Teniendo en cuenta las calificaciones, el promedio de satisfacción para el servicio de capacitación, fue de **92%**.

ITEM	TOTALES
CURSOS REALIZADOS	20
CANTIDAD DE ASISTENTES	241
PROMEDIO CALIFICACIÓN CURSOS CAPACITACIÓN PRIMER SEMESTRE	92%

Tabla 2. Resultados capacitación promedio primer semestre 2022

4.1.1. Nivel de satisfacción cursos de capacitación en metrología

En la tabla siguiente (nro.3), se muestra el nivel de satisfacción general, frente a los cursos dictados.

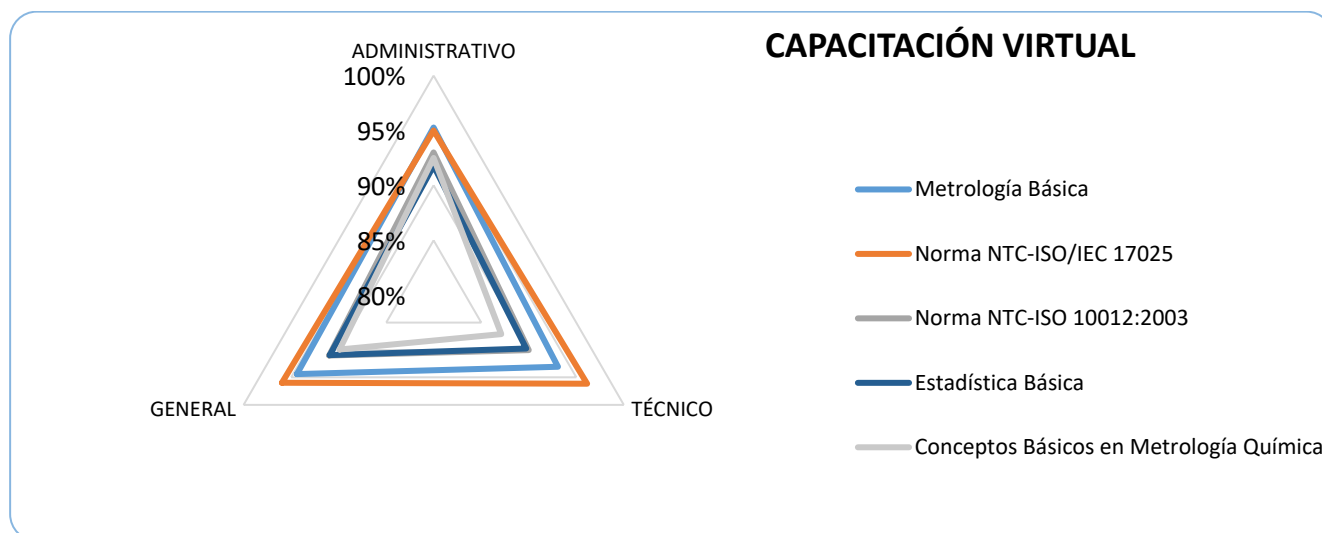
Curso	Nro. Asistentes	Modalidad	Promedio
Metrología Básica	37	Virtual	94%
Norma NTC-ISO/IEC 17025	34	Virtual	96%
Norma NTC-ISO 10012:2003	5	Virtual	91%
Estadística básica	28	Virtual	91%
Conceptos Básicos en Metrología Química	16	Virtual	90%
Calibración Medidores de Energía Eléctrica	4	Presencial	100%
Incertidumbre de Medición	17	Presencial	98%
Introducción a la Metrología de Masa	6	Presencial	95%
Metrología de Patrones de Energía y EPM	1	Presencial	100%
Metrología de Longitud Nivel 1	4	Presencial	100%

Tabla 3 Satisfacción en cursos Capacitación en Metrología 2022 01

Curso	Nro. Asistentes	Modalidad	Promedio
Metrología de Pequeños Volúmenes	5	Presencial	95%
Metrología de Presión	12	Presencial	99%
Metrología de Temperatura y Humedad	21	Presencial	93%
Metrología de Grandes Volúmenes	7	Presencial	97%
Metrología de Tiempo y Frecuencia	2	Presencial	100%
Calibración de Instrumentos de Pesaje de funcionamiento no automático según Guía SIM	3	Presencial	98%
Metrología de Corriente Continua y Alterna	5	Presencial	100%

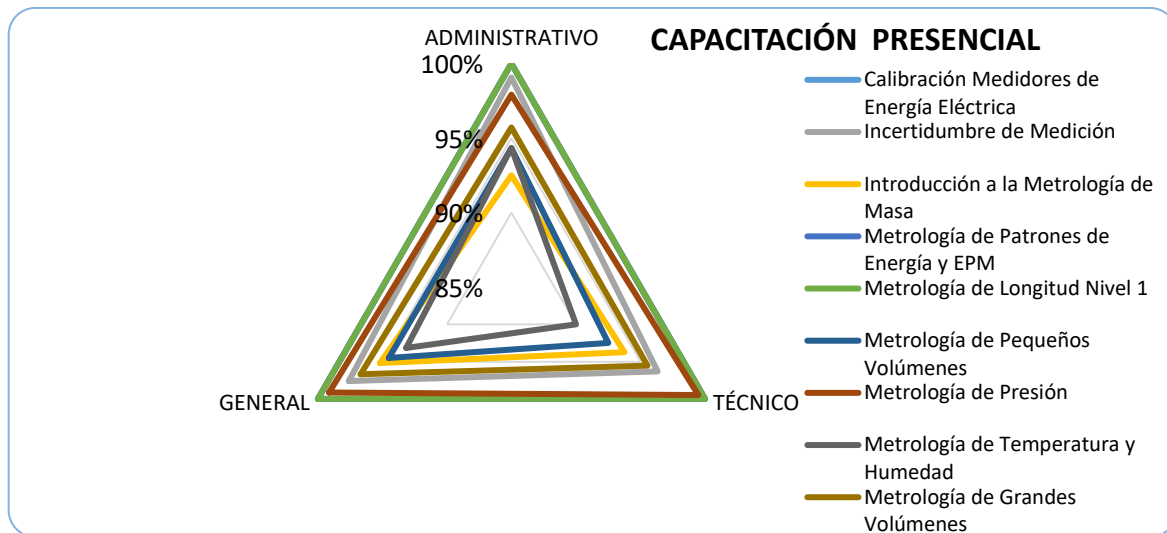
Tabla 3 Satisfacción en cursos Capacitación en Metrología2022 01 (Continuación)

Para el análisis de este periodo podemos ver, en la siguiente gráfica, el nivel de satisfacción, frente los cursos de modalidad virtual, tanto desde los puntos de vista administrativo, técnico y general.



Gráfica 2. Satisfacción capacitación virtual 2022-01

Igualmente, en la siguiente gráfica, podemos ver el nivel de satisfacción, frente los cursos de modalidad presencial, en lo administrativo, técnico y general.



Grafica 3. Satisfacción capacitación presencial 2022-01

4.1.2. Observaciones generales de los encuestados

A pesar que las calificaciones muestran un resultado positivo, en los campos de observaciones, los asistentes plantearon algunos comentarios, que permiten tener en cuenta opciones de mejora, así como la posibilidad de nuevos productos y o servicios (*para mayor detalles de todos los comentarios y el curso al cual le aplican, se adjunta libro de Excel: E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01*, finalmente, resaltan comentarios frente al curso, como los transcritos a continuación:

SUGERENCIAS Y OPCIONES DE MEJORA

ADMINISTRATIVO

- Zoom permite el desarrollo de la actividad, sin embargo opino que el link de editor PDF para el desarrollo de las actividades podría vincularse en el tablón para unificar la forma del desarrollo del mismo (puede servir como guía para las personas menos diestras en herramientas informáticas).
- Al no tener práctica con clases remota fue un poco complicado al comienzo; pero después de usarla se aprende.
- Zoom no fue muy estable y se perdía la comunicación en ocasiones, adicional no me dejaba ingresar con mi correo institucional.
- La atención se siente como si fuera uno más del INM.

TÉCNICO

- Las actividades permiten la participación constante, sin embargo si esta va a ser remota se debe tener especial atención a la población a la que está dirigida y que conocimientos tienen sobre uso de herramientas como los tableros utilizados.
- En algunas charlas se intentó mencionar lenguaje técnico de manera somera pero esto generó una sobre explicación que muchas veces hizo que se perdiera el hilo conductor de las actividades. También se evidenció un poco la falta de proyección porque parte del contenido quedo resumido al final.

- Parte del material tiene pequeños errores de redacción o que se copió y pego la misma información dos veces (para el caso de los talleres). De otro lado recomiendo el realizar una mejor organización de los temas, prestándole un mayor enfoque a VIM desde la práctica, por ejemplo analizando certificados de calibración. La historia de la metrología es buena pero no tanto.
- Pienso que el último día se tuvo que correr en el tema y no fue muy buena la clase así.
- Excelente, los dos profesores explicaban con gráficos, diagramas, fórmulas, aplicativos y las herramientas que fueran necesarias para que el tema fuera entendido y las inquietudes resueltas. Otra cosa que cabe resaltar, los profesores una vez respondían a una inquietud se aseguraban que la persona realmente hubiese resuelto la duda del estudiante y es importantísimo porque todos sentimos la confianza para preguntar. Felicidades a los dos profes por la escucha activa

PRODUCTOS O SERVICIOS SUGERIDOS

- Radiaciones ionizantes curso, taller
- Calibración de flow meter.
- Metrología de calibración de dispositivos (dg dispenser, pipetas automáticas y electrónicas.
- Ciclo de capacitación para certificar metrólogo.
- Cursos de metrología básica y específica enfocada en diferentes sectores productivos (p.e. Sector farmacéutico, sector energético, sector hidrocarburos, etc.).
- Magnitudes de Equipos Biomédicos

Nota: Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en el documento adjunto, E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01.

4.2. SERVICIOS DE CALIBRACIÓN Y MEDICIONES METROLÓGICAS

En este primer semestre de 2022, en cuanto al servicio de Calibración y Mediciones Metrológicas, se finalizaron sesenta y dos (62) servicios (por cada servicio cerrado, se envió una encuesta), los cuales se prestaron a veintiocho (28) clientes, el número total de encuestas respondidas fue de veintiuna (21), en algunas evaluaron más de un laboratorio, para dar un total de veintiocho (28) evaluaciones.

Como en el periodo anterior, los formularios de encuesta, contaron con nueve preguntas (variables a medir) y la escala definida para la calificación, teniendo en cuenta que 5 es la más alta y 1 es la calificación más baja. Es prudente recordar que 78% es el porcentaje mínimo para el logro de objetivos de cada medición.

La calificación que obtiene el servicio de calibración, es de **95%** en promedio.

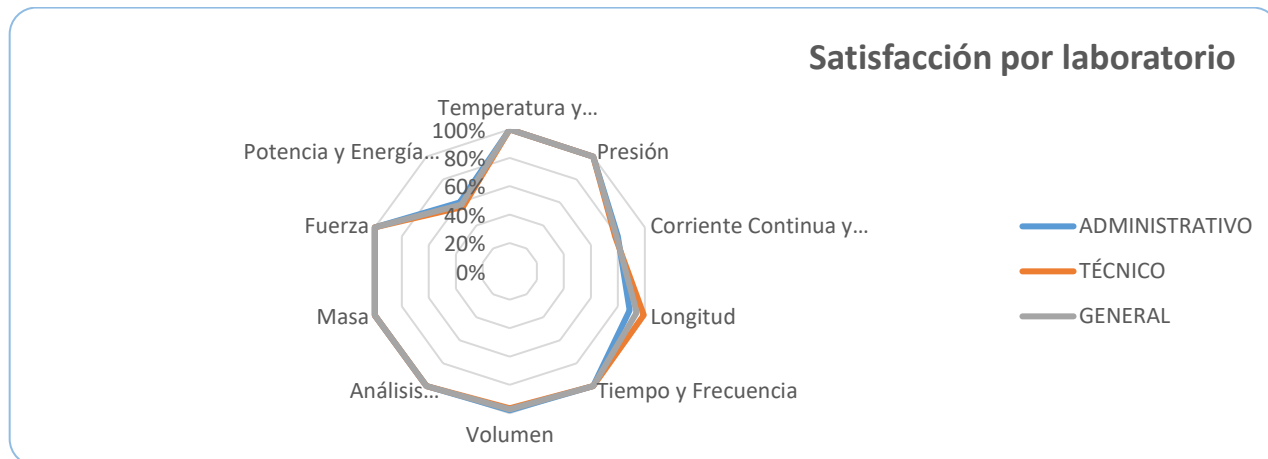
Los clientes que respondieron la encuesta, según su propia respuesta, recibieron los servicios de los laboratorios de: Temperatura y Humedad, Presión, Corriente Continua y Alterna, Longitud, Tiempo y Frecuencia, Volumen Análisis espectrofotométrico. Masa, Fuerza, Potencia y Energía Eléctrica.

4.2.1. Calificación Promedio y Servicios prestados por laboratorios

El resultado general del servicio muestra un buen desempeño y percepción a nivel general, sin embargo, se hace necesario revisar por parte del área encargada, el caso de un cliente el cual dio una calificación promedio inferior a 78%, en este caso, para al laboratorio de Potencia y Energía Eléctrica

la calificación fue de 66%. Al momento de la realización de este informe, ya se había radicado el reclamo (queja), el cual se encontraba en revisión y análisis.

Para más información sobre las calificaciones de los encuestados puede consultar el documento adjunto, *E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01*.



Grafica 4. Satisfacción por laboratorio 2022-01

Los clientes del servicio de calibración fueron atendidos por diferentes laboratorios, aquí se muestra el resultado de la satisfacción frente a cada uno de estos laboratorios; de la misma manera se presenta, en la tabla comparativa, los resultados de este periodo, frente a los del periodo inmediatamente anterior.

LABORATORIO	PROMEDIO ADMINISTRATIVO		PROMEDIO TÉCNICO		PROMEDIO LABORATORIO	
	2021 2	2022 1	2021 2	2022 1	2021 2	2022 1
Corriente Continua y Alterna	Sin datos	80%	Sin datos	78%	Sin datos	79%
Espectrofotometría UV-VIS	Sin datos	100%	Sin datos	100%	Sin datos	100%
Fuerza	98%	100%	100%	100%	100%	100%
Longitud	93%	89%	98%	99%	95%	94%
Masa	95%	100%	90%	100%	93%	100%
Metrología Dimensional	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Metrología Longitud	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Par Torsional	88%	Sin datos	93%	Sin datos	90%	Sin datos
Potencia y Energía Eléctrica	Sin datos	60%	Sin datos	56%	Sin datos	58%
Presión	88%	100%	88%	100%	88%	100%
Temperatura y Humedad	93%	100%	88%	100%	90%	100%
Tiempo y Frecuencia	76%	100%	59%	100%	66%	100%
Volumen	88%	98%	73%	96%	81%	97%

Tabla 4 Calificación servicios por laboratorio evaluado frente al periodo anterior

4.2.3. Observaciones y comentarios:

Como en los periodos pasados, a pesar de que las calificaciones muestran un resultado positivo, en los campos de observaciones, los clientes plantearon algunos comentarios, que permiten tener en cuenta opciones de mejora, así como la posibilidad de nuevos productos y o servicios (*para mayor detalles de todos los comentarios se adjunta libro de E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01*, finalmente, resaltan comentarios como los transcritos a continuación:

Sugerencias y opciones de mejora

ADMINISTRATIVO

- No fuimos informados del problema ocurrido con en el equipo a calibrar
- Los tiempos de respuesta del INM son largos, superando 3 meses en algunos casos para la calibración.
- El equipo estuvo un año en el INM en el proceso de calibración
- Cuando se toman servicios de diferentes laboratorios del INM se debería complementar cada uno de ellos ante el cliente, pues si uno de los servicios del INM falla los demás procesos deberían conocer del problema para determinar si continúan o no con el servicio

TÉCNICO

- Para la calibración de microscopios el patrón del INM tiene una división de escala muy alta para los microscopios del mercado
- El equipo estuvo un año en el INM, se efectuó calibración en energía, tensión y corriente sin embargo estas últimas fueron realizadas en septiembre del año anterior y a pesar de la falla en el equipo del INM no se repitieron, por lo cual se pierde casi un año de intervalos para el equipo calibrado. Adicionalmente cuando ocurrió el problema no fuimos informados a tiempo para tomar la decisión de tomar o no el servicio

PRODUCTOS O SERVICIOS SUGERIDOS

- Calibración de viscosímetros
- analizadores de combustión valores superiores a 1000 ppm
- Servicio para galgas anillas y espigo, como los analizadores de combustión superiores a 50 ppm de CO

Nota: Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en el documento adjunto, *E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01*.

4.3. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Para este periodo, de acuerdo con la información obtenida, el servicio de Asistencia técnica, no presentó servicios entregados en este periodo, por lo cual no se aplican encuestas.

4.3.1. Observaciones y comentarios:

En este periodo, no se encuentran comentarios, por lo expresado en el numeral anterior.

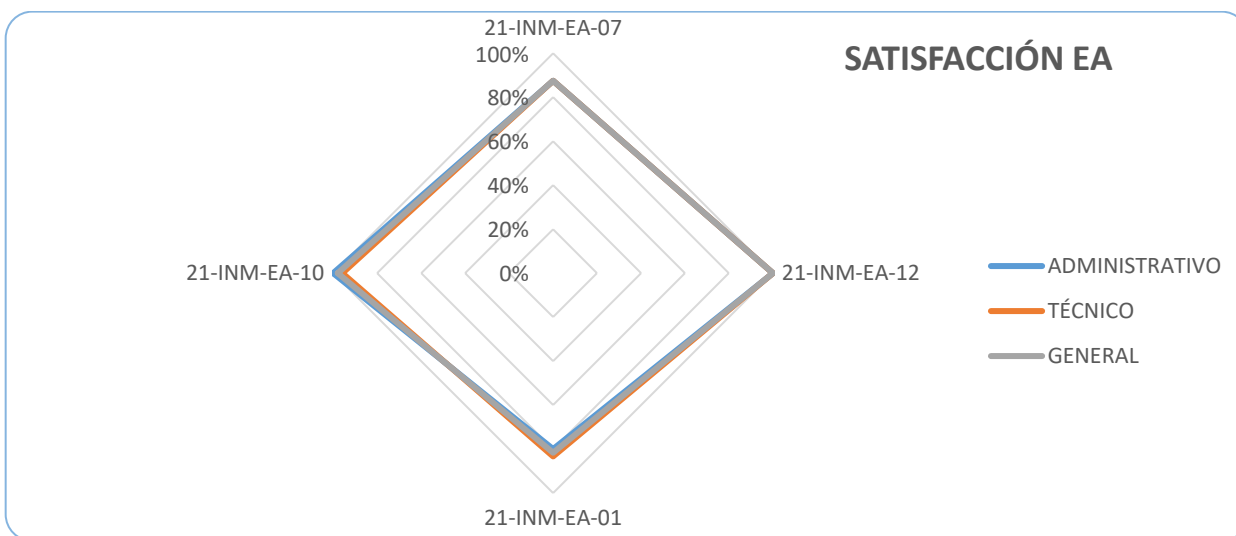
4.4. SERVICIOS DE ENSAYOS DE APTITUD

De acuerdo con la información obtenida, para este semestre se cerraron cuatro (04) servicios de Ensayos de Aptitud, en donde siete (07) de los once (11) participantes contestaron la evaluación del servicio.

Los formularios de encuesta, contaron con once preguntas (variables a medir) y la escala definida para la calificación, teniendo en cuenta que 5 es la más alta y 1 es la calificación más baja. Aquí es prudente recordar que 78% es el porcentaje mínimo para el logro de objetivos de cada medición.

La calificación que obtiene el servicio de Ensayos de Aptitud, en este semestre, es de **91%** en promedio.

En este primer periodo de 2022 evaluado, cada uno de los cuatro Ensayos de aptitud finalizados, presentaron los siguientes resultados:



Gráfica 5. Gestión servicio de satisfacción EA

En la siguiente tabla se puede ver el comportamiento del servicio de Ensayos de Aptitud en los últimos cinco periodos evaluados.

COMPARATIVO PROMEDIO ENSAYOS DE APTITUD			
PERIODO	PROMEDIO ADMINISTRATIVO	PROMEDIO TÉCNICO	PROMEDIO E A
2022 1	89%	90%	90%
2021 2	87%	89%	88%
2021 1	4,5	4,4	4,5
2020 2	4,6	4,5	4,5
2020 1	4,6	4,7	4,7

Tabla 5. Comparativo periodos servicio de satisfacción EA

4.4.1. Observaciones generales de los encuestados:

Las calificaciones muestran un resultado positivo, en el campo de observaciones, los asistentes plantearon algunos comentarios, que permiten tener en cuenta opciones de mejora, así como la posibilidad de nuevos productos y o servicios (*para mayor detalles de todos los comentarios y el Ensayo de Aptitud al cual le aplican, se adjunta a este informe el libro de Excel E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01*, finalmente, se resaltan comentarios como los transcritos a continuación

SUGERENCIAS Y OPCIONES DE MEJORA

ADMINISTRATIVO

- No se pudo hacer el pago electrónico y se dificultó un poco la consignación bancaria, pues el banco no encontraba en número de registro del servicio.
- Mejorar el proceso de pago, pues se han presentado dificultades para realizar consignaciones en el banco.
- En lo posible realizar ensayos de aptitud con un número mayor de participantes, se puede informar a los laboratorios inscritos los cambios en los tiempos y la razón lo justificaría.

TÉCNICO

- Espero puedan seguirnos ayudando, en nuestro caso, a laboratorios fuera de Colombia

PRODUCTOS O SERVICIOS SUGERIDOS

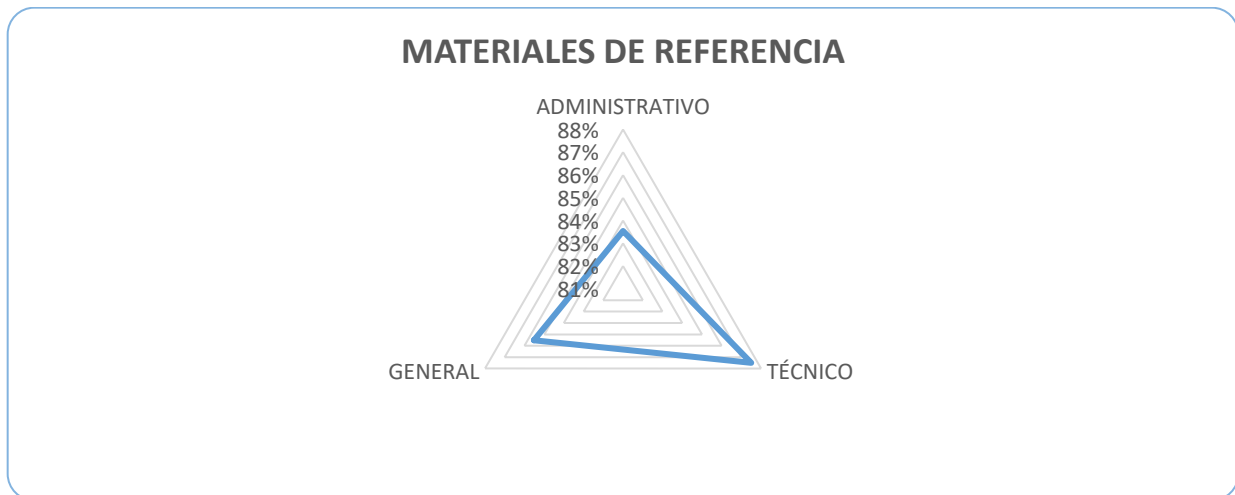
- Ensayo aptitud Intensidad Luminosa
- Ensayo de aptitud Longitud

Nota: Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en el documento adjunto, *E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01*

4.5. MATERIALES DE REFERENCIA

Este semestre, el servicio de Materiales de Referencia y Materiales de Referencia Certificados, tuvo siete (07) clientes, de los cuales seis (06) contestaron la encuesta de evaluación del servicio. Los formularios de encuesta, para los Materiales de Referencia, contaron con nueve preguntas (variables a medir) y la escala definida para la calificación, teniendo en cuenta que 5 es la más alta y 1 es la calificación más baja. Aquí es prudente recordar que 78% es el porcentaje mínimo para el logro de objetivos de cada medición.

La calificación promedio del servicio en este semestre fue de **86%**.



Gráfica 6. Comparativo periodos servicio de satisfacción MR

En la siguiente tabla se puede ver el comportamiento del servicio de Materiales de Referencia en los últimos cinco periodos evaluados.

COMPARATIVO PROMEDIO MATERIA DE REFERENCIA			
PERIODO	PROMEDIO ADMINISTRATIVO	PROMEDIO TÉCNICO	PROMEDIO E A
2022 1	84%	88%	86%
2021 2	78%	90%	83%
2021 1	4,5	4,4	4,5
2020 2	4,6	4,5	4,5
2020 1	4,6	4,7	4,7

Tabla 6. Comparativo periodos servicio de satisfacción MR

4.5.1. Observaciones generales de los encuestados:

Las calificaciones dadas al servicio en este semestre muestran un resultado positivo, sin embargo, en los campos de observaciones, los asistentes plantearon algunos comentarios, que permiten tener en cuenta opciones de mejora, así como la posibilidad de nuevos productos y o servicios (*para mayor detalles de todos los comentarios y el material al cual le aplican, se adjunta libro de E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01*, finalmente, resaltan comentarios como los transcritos a continuación:

SUGERENCIAS Y OPCIONES DE MEJORA

ADMINISTRATIVO

- Muy buen servicio
- En la plataforma de pago en línea no aparece a nombre del INM o su nombre completo, lo cual dificulta encontrar la entidad.

- El pago por el portar WEB no funciona.

TÉCNICO

- No hubo comentarios.

PRODUCTOS O SERVICIOS SUGERIDOS

- No hubo productos o servicios sugeridos.

Nota: Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en el documento adjunto, E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01

4.6. RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA - RCM

Dentro de los diferentes ajustes realizados al procedimiento de Medición de la Satisfacción (E-04-P-002), se definió tener en este mismo informe los datos de las encuestas aplicadas en las actividades realizadas por la Red Colombiana de Metrología – RCM, es por eso que por primera vez se presentan estos resultados. En esta evaluación, se conoce la percepción conceptual de cada asistente, por ello no lleva análisis porcentual o valorativo.

El total de encuestas contestadas frente a la RCM fue de cincuenta y nueve (59), y a continuación se muestran los resultados por pregunta:

Pregunta	Clara y suficiente	Confusa	Insuficiente
La información brindada por los funcionarios y canales de comunicación sobre la organización de la actividad (inscripción, programación, requisitos, etc.) fue:	59		

Tabla 7. Información recibida RCM

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
¿Qué tan satisfecho está usted con la organización de la actividad realizada?	33	26			
Según sus conocimientos y área de desempeño ¿Cuál es la utilidad del tema tratado durante la actividad?	46	13			
¿Cómo califica la metodología empleada en la actividad? (ejemplos dados, organización de los temas, ejercicios realizados, etc.)	31	22	6		
El nivel de los contenidos dados es:	36	21	2		
Dominio del tema del conferencista	37	20	2		

Tabla 8. Evaluación general RCM

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Dominio del tema del conferencista	37	20	2		
La estructura de la presentación del conferencista fue:	27	29	3		
La fomentación de comunicación por parte del conferencista fue:	34	23	2		
¿Cuál fue el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos?	35	23	1		
Respecto a su participación en la actividad: Mi motivación fue	28	30	1		
Mi participación fue:	15	37	7		
La asimilación de contenidos ha sido:	23	33	3		
La asimilación en mi puesto de trabajo será:	33	21	5		
Promedio por nivel de satisfacción	31,5	24,8	3,2		

Tabla 8. Evaluación general RCM (Continuación)

4.7. SATISFACCIÓN CIUDADANO

Este es otro de los temas nuevos, ajustes realizados al procedimiento de Medición de la Satisfacción (E-04-P-002), es por eso que por primera vez se presentan estos resultados. En esta evaluación, se hace la valoración en escala numérica frente a tres preguntas, las cuales arrojan un promedio de satisfacción de 4.7

A continuación se presentan los resultados generales, sin embargo, se hace necesario revisar el caso de tres evaluados que dieron calificaciones entre 2.0 y 3.3.

Atención Prestada por los Funcionarios (Cortesía, amabilidad, etc.)	Califique la solución al motivo de su contacto	Su percepción general del INM es:
4,8	4,6	4,7

Tabla 9. Evaluación Servicio al Ciudadano

5. Evaluación sitio web

En todas las encuestas de servicios, se incluyeron campos de observaciones, en los cuales los asistentes plantearon algunos comentarios, que permiten tener en cuenta la percepción frente a la página web y sus posibles opciones de mejora (*para mayor detalles de todos los comentarios y el servicio o producto al cual le aplican, se adjunta libro de E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01*, finalmente, resaltan comentarios con aspectos positivos y/o sugerencias de mejora, al ser una pregunta general en todas las encuestas, se unen en un solo capítulo, aquí se muestran algunos de ellos:

POSITIVO

- Es intuitiva y permite tener la información de forma fácil e intuitiva.
- Muy buena la información que se obtiene en la página web
- Si muy clara y fácil de acceder y entender.

SUGERENCIAS Y OPCIONES DE MEJORA

- Hace falta un poco más de claridad y guía al ingresar a solicitar los servicios que requerimos.
- Hacen falta más indicaciones para que el usuario entienda más la página web

Nota: Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en el documento adjunto, E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01.

6. Evaluación como Proveedores según Sistemas de Calidad de los clientes.

Como en todos los semestres y dentro de los sistemas de calidad de cada cliente, algunos de ellos generan evaluaciones propias hacia INM como proveedor de sus servicios.

EMPRESA	CALIFICACIÓN	RANGO EVALUACIÓN	PERIODO EVALUADO	OBSERVACIONES
HUMCAR	95.00 %	1% a 100%	2021	Resaltamos la calidad de sus productos y/o servicios y agradecemos su compromiso y mejora continua con el fin de alcanzar la excelencia para el año 2022.
ATLAS LIMITED S.A.S.	15	0 A 15	2021	Teniendo en cuenta la EXCELENTE calificación obtenida, les extendemos una cordial invitación a que continúen en el proceso de mejora continua a fin de fortalecer las relaciones comerciales actuales.
LABORATORIOS BUSSIE S.A.	95%	1% a 100%	2021	EXCELENTE
PINZUAR S.A.S.	4,64	0 a 5	2021	Pinzuar notifica oficialmente que el proveedor ha demostrado un desempeño satisfactorio y cumplimiento de las expectativas o acuerdos hechos
QTEST S.A.S.	94	0 a 100	2021	
CONCRELAB	85	0 a 100	2021	Se recomienda seguir fortaleciendo las relaciones comerciales
ATLAS METROLOGÍA DE COLOMBIA S.A.S.	95	0 a 100	2021	Demoras en los resultados de calibración
SERVINTEGRAL LTDA	90	0 a 100	2021	
INSTRUMENTOS Y CONTROLES S.A.	100	0 a 100	2021	

Tabla 10. Calificación como Proveedores

EMPRESA	CALIFICACIÓN	RANGO EVALUACIÓN	PERIODO EVALUADO	OBSERVACIONES
CASALUKER	95%	1 A 100%	2021	EXCELENTE Queremos felicitarlos por los resultados obtenidos y los invitamos a mantener el entusiasmo con el cual vienen desempeñando sus labores y que los hace destacar dentro del portafolio de aliados estratégicos de nuestro negocio.
INDUSEL	100%	1 A 100%	2020-2022	EXCELENTE
LCI S.A.S		0 A 100%	2022-2023	Su empresa fue catalogada como proveedor "APROBADO"
EUROMETRIC COLOMBIA LTDA	4,2	1 A 5	PRIMER SEMESTRE 2022	Lo invitamos para que siga mejorando sus servicios, de forma tal que, genere un mayor crecimiento en su empresa
INDUSTRIAS MEDICAS SAMPEDRO	4.38	0 A 5	2021-2022	
IMPROTEC LTDA.	100%	1 A 100%	2021-2022	
ENETIUM	91%	1 A 100%	No identificado	
ESPECIALISTAS EN METROLOGÍA S.A.S	98%	1 A 100%	2021	De acuerdo con la calificación final se seguirá teniendo en cuenta como Proveedor de Suministro de materiales de referencia y Ensayos de Aptitud.
PROMETALICOS	88%	1 A 100%	2021	Sus resultados satisfactorios nos permiten continuar teniendo una relación de confianza en el tiempo.

Tabla 10. Calificación como Proveedores (Continuación)

7. Recomendaciones

Se recomienda a todos los encargados de los servicios (incluye a sus enlaces de calidad), hacer una revisión, especialmente de cada una de las preguntas y las evaluaciones de cada uno de los clientes, permitiendo generar y ejecutar las acciones de mejora respectivas. Esta recomendación también va dirigida a las coordinaciones de la RCM y Comunicaciones y Servicio al ciudadano.

Con el fin de dar la posibilidad de estas revisiones, las encuestas se encuentran tabuladas en el archivo anexo: *E04F011TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01*.

De la misma forma, se recomienda a cada una de las directivas hacer revisión de este informe con el fin de tenerlo como insumo en su toma de decisiones.

Se hace necesario revisar por cada área los resultados en detalle y aplicar las opciones de mejora a las que haya lugar.

8. Conclusiones

Como en los periodos anteriores, el Instituto Nacional de Metrología, tiene una muy buena percepción por parte de sus clientes (quienes respondieron la encuesta), situación que debe

seguirse manteniendo, y que a la vez genera más compromiso hacia los clientes y el país en general.

La nueva forma de presentar los resultados, cambiando de números a porcentaje, no implica cambios para ver al Instituto, por el contrario busca dar nuevas opciones para el análisis de la información

Gerardo Porras Rueda
Subdirector de Servicios Metrológicos y
Relación con El Ciudadano

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera
Revisó: Germán Guillermo Romero Cárdenas
2022-07-27

Anexos: E04F011TabulacindeDatosMedicindelaSatisfacción 2022 01.